CRIH Alsace	MANUEL D’UTILISATION – MANUEL DE MISE EN SERVICE
Destinataire(s) :	Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
Auteur (s) :	CRIH Alsace
Sujet :	Procédure de connexion par accès distant au Système d’Information des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

1 Informations

- Système d’exploitation : Microsoft Windows XP ou supérieur, Linux, MacOS.
- Navigateurs supportés par Citrix : Internet Explorer 6 à 11, Mozilla Firefox 32 ou inférieur, Chrome 41 ou inférieur. Aucune garantie de fonctionnement ne peut être fournie pour les versions ultérieures de ces navigateurs.
- Pour **Chrome 42** ou supérieur voir la section de dépannage en fin de document.
- Les navigateurs alternatifs (Safari, Opera, etc…) ne permettent pas d'accéder à l'ensemble des services fournis.
  L'usage du service d'accès distant est à restreindre aux navigateurs compatibles (Internet Explorer, Firefox, Chrome).
- Accès à Internet avec protocole HTTPS validé.
- La carte personnelle d’accès (grille) ou le QR Code de paramétrage du smartphone peuvent uniquement être imprimés sur son lieu de travail depuis votre espace personnel de l’Intranet des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et ne pourront en aucun cas être transmis par le CRIH à un utilisateur distant en cas d’oubli ou de perte.
- Veuillez-vous assurer dans IntraHUS de la validité de votre carte personnelle ou de votre QR Code et de votre mot de passe avant tout déplacement.

En cas de difficulté consulter le chapitre Dépannage à la fin de ce document.

2 Sécurité

- L’accès au Système d’Information est soumis au respect et à l’acceptation de la charte d’accès au système d’information des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg accessible dans Intrahus.
- Les accès distants sont tracés et contrôlés.
- L'utilisation des applications Citrix est soumise aux restrictions suivantes :
  - Les lecteurs locaux de votre PC ne sont pas accessibles
  - Le copier / coller est désactivé.

3 Contrat de service

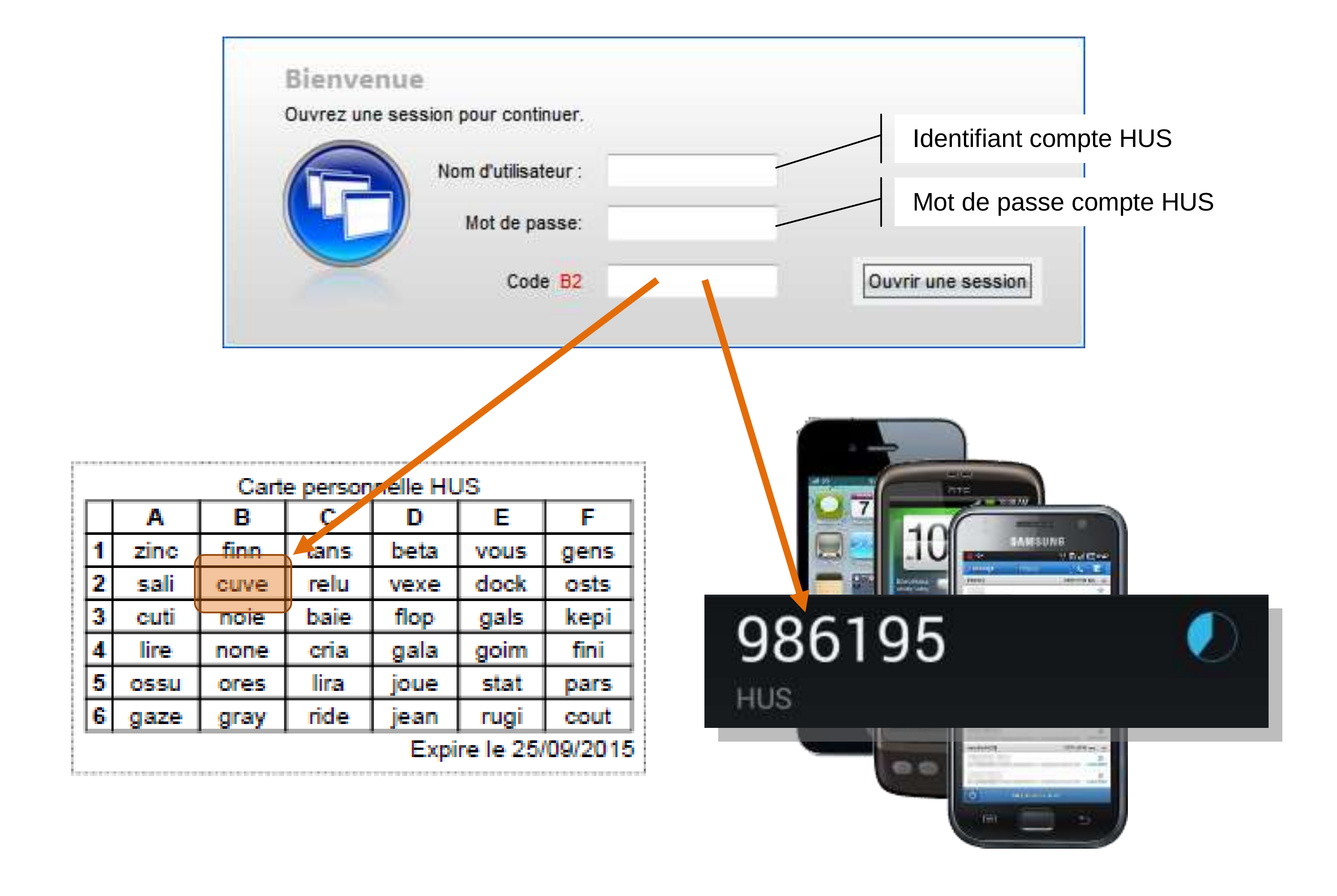
- L’accès distant est possible 24h sur 24h.
- En cas de défaillance du système d'accès distant le délai minimum de rétablissement est de 3 jours ouvrés.
- Le CRIH prend en charge l’assistance et les dysfonctionnements sur les postes de travail qu’il a déployé aux HUS. Ces prestations ne couvrent pas les postes de travail personnels des agents (PC, Smartphones, tablettes, …) y compris lorsqu’ils sont utilisés pour accéder au Système d’Information des HUS, au travers d’un service d’accès à distance. De ce fait, le CRIH ne pourra en aucun cas réaliser de support au domicile des agents, prendre la main à distance sur un poste personnel ou réceptionner des équipements personnels pour réaliser du support.

4 Modalités de connexion sur le portail

Le portail des applications du système d'information des HUS est accessible à l'adresse suivante :
https://si.chru-strasbourg.fr

Renseigner ses informations de compte : identifiant, mot de passe et code.
L'identifiant et le mot de passe sont identiques à ceux utilisés pour la connexion sur les postes de travail aux HUS.

Pour le code, la connexion au portail est possible de deux manières : par une carte personnelle d'accès distant sous forme papier ou par une clé à durée de validité limitée produite par votre smartphone à l'aide de l'application Google Authenticator ou équivalent.



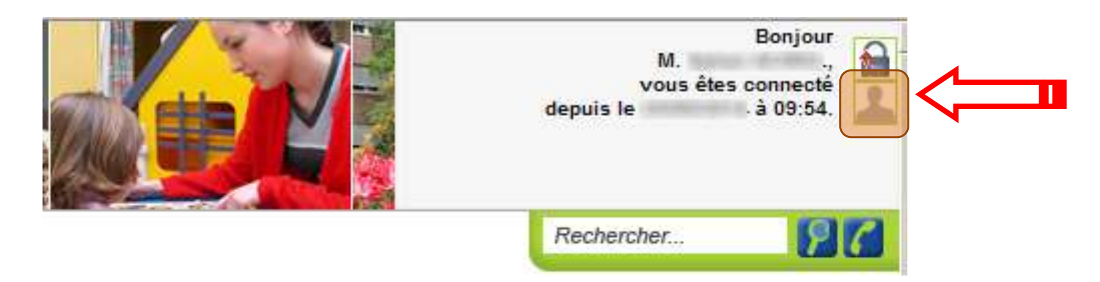
	A	B	C	D	E	F
1	zinc	finn	tans	beta	vous	gens
2	sali	cuve	relu	vexe	dock	osts
3	cuti	noie	baie	flop	gals	kepi
4	lire	none	cria	gala	goim	fini
5	ossu	ores	lira	joue	stat	pars
6	gaze	gray	ride	jean	rugi	cout

5 Edition de la grille et du QR Code

Pour la première mise en service, la carte personnelle d’accès (grille) ou le QR Code de paramétrage du smartphone peuvent uniquement être imprimés sur son lieu de travail depuis votre espace personnel de l’Intranet des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

Après cette première édition, le renouvellement de la grille et du QR code peuvent être réalisés depuis l’accès distant sur votre imprimante personnelle.

- Se connecter à votre espace personnel de l’Intranet des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg en cliquant sur le bouton encadré ci-dessous.



- Générer et imprimer une nouvelle grille et QR Code depuis l’encadré Accès distant et mobilité en cliquant sur le lien Générer une nouvelle grille et QR Code.

- Conserver précieusement votre grille et votre QR Code jusqu’à la réédition de ces éléments.

- Vérifier que la grille éditée correspond bien à celle attendue en accédant à votre espace personnel, dans l’encadré Accès distant et mobilité. Il suffit de contrôler la concordance de la valeur da case A1 affichée sur l’écran et de la case A1 de la grille imprimée.





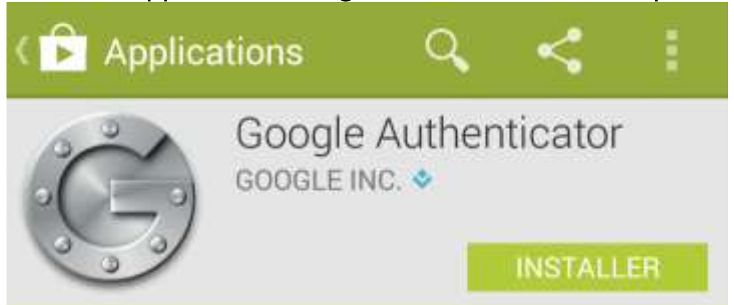
L’édition d’une nouvelle grille et QR Code annule la précédente grille et le précèdent QR code. Il est possible et recommandé d’éditer ces éléments avant leur expiration pour éviter les situations de blocage de vos accès.

6 Paramétrage de votre smartphone pour le générateur de clé

Sur le document imprimé, dans la partie Accès par grille, vous pouvez découper la grille au format carte pour la conserver soigneusement.

Pour un accès par une clé générée par votre smartphone, voici les étapes à mettre en œuvre :

- Se rendre sur le Google Play Store (téléphones Android), l'Apple Store (Iphone) ou Market Place (WindowsPhone) et installer l'application **Google Authenticator** ou équivalente disponible.



(*capture Google Play Store*)

- Démarrer l'application Google Authenticator ou équivalente puis suivre les instructions à l'écran. Dans le menu de l'application, choisir « Configurer le compte » et choisir l'option « Scanner un code-barres ». Utiliser l'appareil photo de votre smartphone pour lire le QR Code imprimée (code-barres rectangulaire)



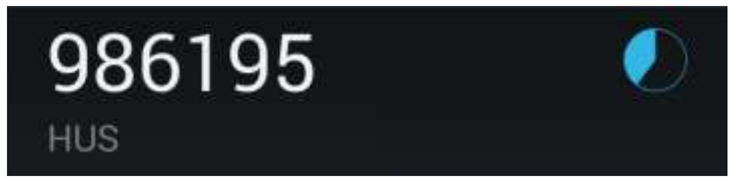
- En cas de difficulté ou d'impossibilité de scanner le QR Code, vous pouvez saisir manuellement la clé secrète fournie sur la page imprimée.
  - Google Authenticator ou équivalente, sélectionner dans le menu, le choix « Configurer le compte ».
  - Ensuite, sélectionner le choix « Saisir la clé fournie ».
  - Renseigner « HUS » dans le champ « Saisir le nom du compte »
  - Saisir ensuite la clé au bas de la page dans le champ « Saisir la clé »
  - Choisir l'option « Basée sur l'heure » pour le type de clé
  - Validez la configuration par « Ajouter »

5. Type de clé: assurez-vous que l'option "Basée sur l'heure" est sélectionnée.
6. Appuyez sur "Ajouter".

Clé secrète: N5RW K4TB ONXG 633B (les espaces ne sont pas pris en compte)

Attention ! Ce système est contraint aux mêmes dates d'expiration que la grille. Un message de rappel sera envoyé 30 jours et 7 jours avant expiration, si vous avez une boite mail HUS.

- Après le paramétrage, démarrer l'application Google Authenticator ou équivalente puis suivre les instructions à l'écran. Voici un exemple de résultat attendu après un paramétrage réussi :



(capture d'une clé produite par Google Authenticator)

Le code affiché sur l'écran de votre smartphone est valable pour une durée limitée de 2 minutes environ et doit être saisi sur l'écran de connexion du portail si.chru dans la période de validité du code. Un nouveau code est produit à chaque nouvelle période de façon cyclique. Une barre de progession, un cercle sont disponibles sur l'affichage pour vous indiquer le temps restant avant l'expiration du code présenté.



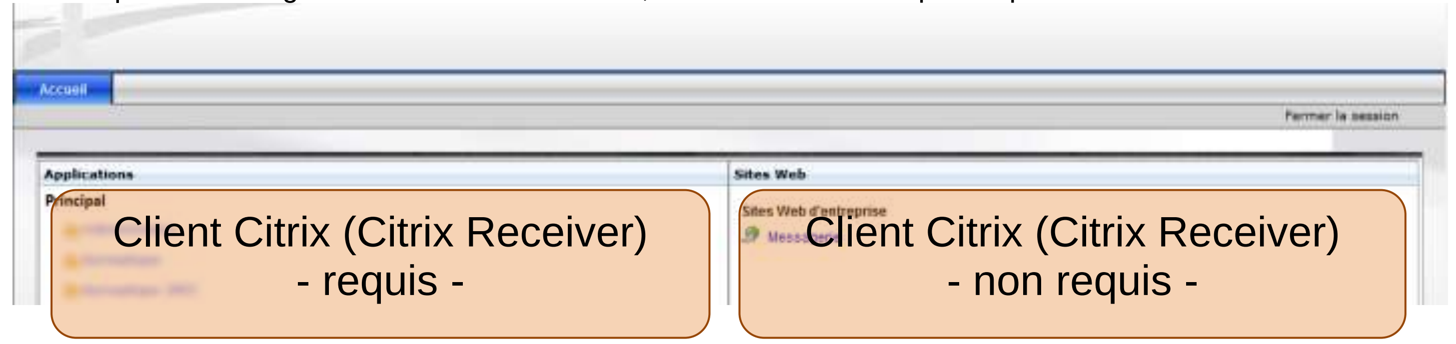
Votre QR Code expire en même temps que votre grille d'accès personnel. Pensez à mettre à jour la configuration dans l'application Google Authenticator ou équivalente pour continuer l'usage de ce service par le biais du code produit par votre smartphone.

Pour mémoire, vous pouvez utiliser indifférement votre grille d'accès personnel et/ou l'application Authenticator pendant toute la période de validité de ces deux éléments.

7 Paramétrage de votre poste de travail personnel – Installation du Client Citrix

Pour pouvoir utiliser l'ensemble des applications du système d'information disponibles sur le portail si.chru, votre poste de travail doit disposer d'un client Citrix.

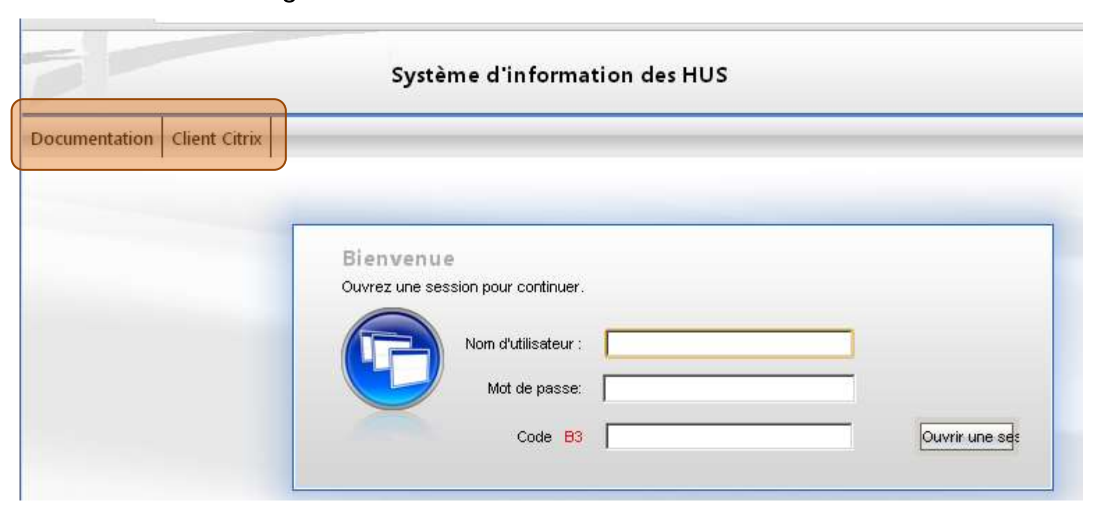
Pour la partie messagerie en mode « Webmail », ce client Citrix n'est pas requis.



- Télécharger le client Citrix (Citrix Receiver) :
  - Pour Windows, sur le site des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg à l'adresse suivante : **https://si.chru-strasbourg.fr/vpn/CitrixReceiver.exe**.
  - Pour Windows et autres systèmes (par exemple environnement Mac OS), sur le site de Citrix **http://www.citrix.com** section **Downloads**.
- Exécuter le fichier téléchargé pour installer le client Citrix. Patienter pendant l'installation jusqu'à l'affichage de la boîte de dialogue de fin correcte d'installation.



Pour mémoire, le client Citrix et cette présente documentation sont disponibles sur la page d'accueil du portail de connexion en haut à gauche.



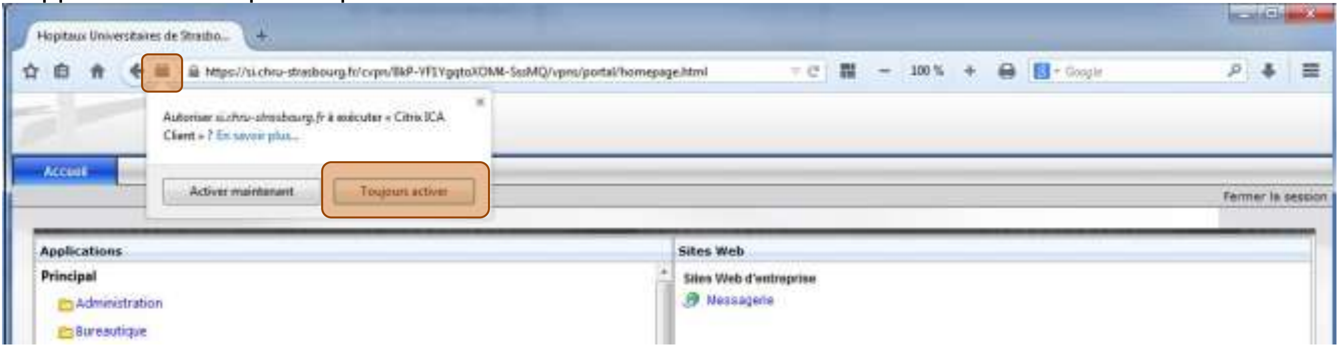
8 Dépannage

8.1 *Les rappels du calendrier en Webmail avec Internet Explorer*

Penser à désactiver le bloqueur de fenêtres publicitaires pour le site si.chru-strasbourg.fr. Cela permet notamment de faire apparaitre les rappels du calendrier.

8.2 *Les applications ne se lancent pas depuis la version Firefox 30*

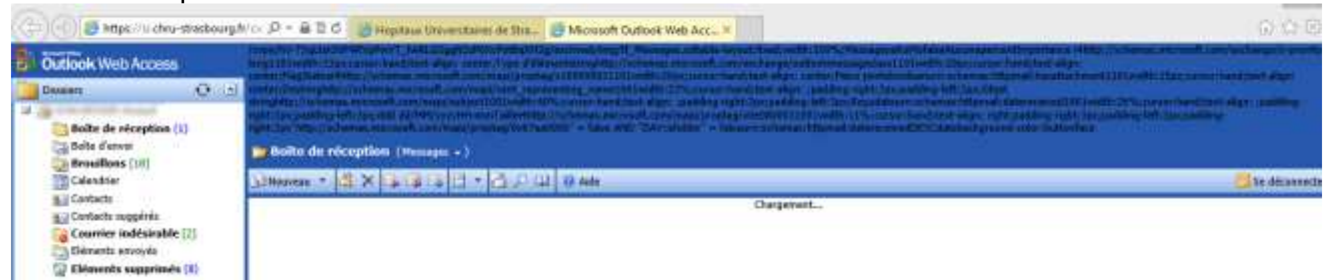
Le renforcement de la sécurité dans le navigateur Firefox à partir de la version 30 empêche le lancement d'application Citrix parce que le module Citrix est désactivé.



Cliquer sur le pictogramme en forme de lego à gauche de la barre d'adresse pour ouvrir le panneau de choix et cliquer sur le choix Toujours activer pour le portail si.chru.

8.3 *L'affichage du webmail sur le navigateur Internet Explorer n'est pas conforme*

- Lors de l'affichage de votre boite aux lettres par la partie droite en mode Webmail, l'affichage peut être dégradé avec la présence en partie en haute d'une séquence qui ressemble à un langage informatique.



- Cliquer sur le pictogramme qui ressemble à une page déchirée dans la partie droite de la barre d'adresse, à proximité du cadenas pour retrouver un affichage normal de votre boite aux lettres.



8.4 *Perte ou vol de vos informations de compte*

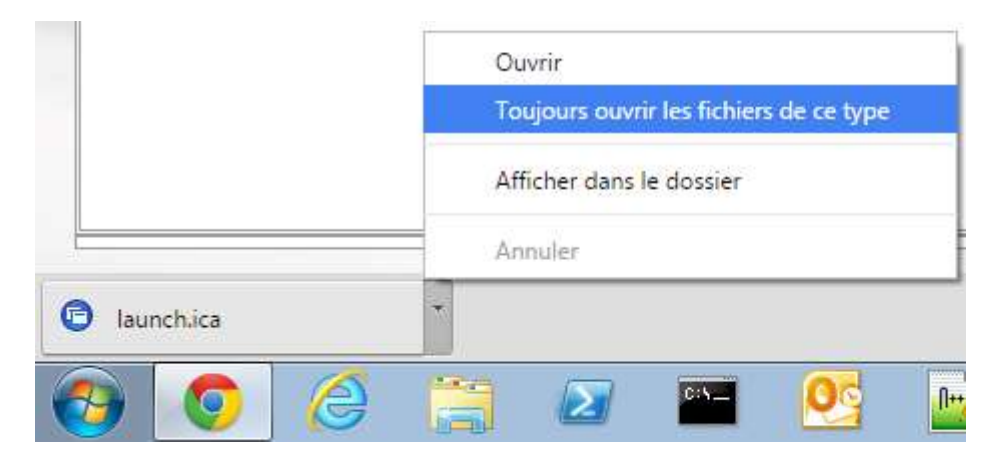
- Prendre contact immédiatement avec CRIH.Support afin d'inhiber votre carte personnelle en cours pour éviter tout vol d'information accessible par votre compte.

8.5 *Perte de votre carte personnelle d'accès distant*

- Se connecter à votre espace personnel de l'Intranet des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.
- Générer une nouvelle carte d'accès personnelle qui annulera la grille précédente.

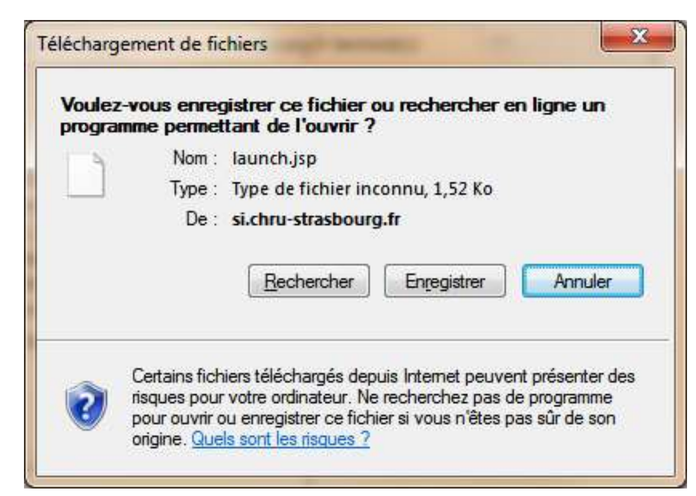
8.6 Téléchargement du fichier launch.ica sous Google Chrome

- Symptômes :
  Lors du lancement d'une application Citrix sur la partie gauche, l'enregistrement d'un fichier launch.ica est proposé.
- Une évolution du navigateur Google Chrome ne permet plus le lancement automatique des applications sans une 1ère validation de l'utilisateur.
- Enregistrer le fichier launch.ica dans un dossier temporaire puis dans la barre de téléchargement de Google Chrome puis sélectionner l'option Toujours ouvrir les fichiers de ce type.



8.7 Téléchargement du fichier launch.jsp

- Symptômes :



- Le client Citrix n’est pas correctement installé, se reporter au chapitre Informations Paramétrage de votre poste de travail personnel – Installation du Client Citrix.

8.8 Message d’erreur Citrix au lancement d’une application

- Par **Ajout/Suppression de programmes** désinstaller le client Citrix (Citrix Receiver) puis réinstaller le.